

「令和6年度福岡県在宅医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメント 対策支援事業」業務委託仕様書

この仕様書に示す内容は、業務の基本的事項を示すものであり、契約に際しては、企画提案の内容を踏まえて仕様を追記する予定です。

1 業務名

令和6年度福岡県在宅医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメント対策支援事業

2 目的

在宅医療・介護従事者の安全確保に係る取組を実施し、利用者への在宅医療・介護サービスの継続的で円滑な提供体制の構築を図る。

3 契約期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 定義

(1) 在宅医療機関等

福岡県内に所在する以下アからカのことをいう。事業所数は、別表を参照すること。

- ア 在宅医療機関（在宅支援診療所、在宅療養支援病院、在宅時医学総合管理料及び施設入居時医学総合管理料届出医療機関、居宅療養管理指導の算定実績がある医療機関）
- イ 訪問看護事業所（健康保険法に基づく指定を受けている訪問看護事業所）
- ウ 訪問歯科診療所（在宅療養支援歯科診療所、居宅療養管理指導の算定実績がある歯科医療機関）
- エ 訪問薬局（在宅患者訪問薬剤管理指導届出薬局、居宅療養管理指導の算定実績がある薬局）
- オ 栄養ケア・ステーション
- カ 訪問リハビリテーション事業所

(2) 訪問介護事業所等

福岡県内に所在する以下アからケのことをいう。事業所数は、別表を参照すること。

- ア 訪問介護事業所
- イ 訪問看護事業所（介護保険法に基づく指定を受けている訪問看護事業所）
- ウ 居宅介護支援事業所
- エ 訪問入浴介護事業所
- オ 訪問リハビリテーション事業所
- カ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
- キ 夜間対応型訪問介護事業所
- ク 小規模多機能型居宅介護事業所
- ケ 看護小規模多機能型居宅介護事業所

5 業務内容

(1) 在宅医療・介護現場における暴力・ハラスメント対応マニュアルの作成

- ア マニュアルの利用者
在宅医療機関等（以下「在宅医療」という。）並びに訪問介護事業所等（以下「介護」という。）の管理者及び従事者、並びにその支援に当たる行政（市町村、保健所等）職員
- イ マニュアル内容例（このほかに記載すべき内容があれば、積極的に提案すること。）
 - 利用者及び利用者家族等からの暴力・ハラスメント（以下「暴力・ハラスメント」という。）に関する基礎知識
 - 在宅医療・介護管理者の責務
 - 在宅医療・介護従事者の責務
 - 暴力・ハラスメントの対応（平時、発生時、発生後）
 - 契約時・初回訪問時の対応
 - 関係者との連携に向けた取組
 - 対応・相談フローチャート

○対応好事例

ウ 納品

作成したマニュアルは、11月末日までにデータで県へ提出すること。

(2) 在宅医療・介護管理者及び従事者向け研修の実施及び広報

ア 研修対象者

在宅医療・介護管理者及び従事者、並びにその支援に当たる行政職員

イ 研修内容

暴力・ハラスメントに対応するスキルを習得できるよう、基礎知識や対応策（未然に暴力・ハラスメントを防ぐ方法など）について研修する。

ウ 開催方式

オンライン開催及びオンデマンド配信

エ 研修回数

- ・在宅医療管理者及び行政職員向け 1回
- ・介護管理者及び行政職員向け 1回
- ・在宅医療・介護従事者及び行政職員向け 1回

オ 受講証明書の発行

管理者向けの受講者からの申請により、原則月1回、受講証明書を発行すること。

カ 周知

当該研修の開催について広く周知すること。（そのための手法について提案すること。）

キ その他

- ・オンラインで実施した研修については、動画に編集し、オンデマンド配信すること。
- ・管理者向けのオンライン研修及びオンデマンド配信は6月末日までに実施し、従事者向けのオンライン研修及びオンデマンド配信は8月末日までに実施すること。
- ・その他付随する業務を行うこと。

(3) 専用相談窓口の設置

ア 相談対象者

在宅医療・介護管理者及び従事者、並びにその支援に当たる行政職員

イ 開設時期

令和6年6月末日までに開設。

ウ 相談窓口の運営日及び時間（企画提案により、時間延長を提案する場合はこの限りでない。）

月曜日から金曜日（土日祝、12月29日～1月3日は除く）

11:00～19:00

エ 相談方法

相談対象者の希望に応じて、相談方法は以下とする。

①電話 ②メール

オ 相談内容

- ・暴力・ハラスメントへの対応について
- ・その他、在宅医療・介護サービスの提供を妨げる行為への対応について
- ・職場の業務管理に問題がある場合の相談について
- ・上記に付随する法的な相談について

カ 相談体制

- ・1日10件程度の相談を受けられる体制を構築すること。
- ・専用の電話番号を設定すること。
- ・業務を履行するに当たり、必要かつ十分な知識や技能を有する者※1に従事させること。
※1 医療福祉機関等において相談窓口経験を有する者、暴力・ハラスメントの対応について専門的な知識を有する者 など。
- ・業務従事者の中に、業務を統括する業務管理者をおくこと。
- ・法律相談を要する困難事例の相談については、弁護士への無料の相談の機会※2を設けること。
※2 原則1回30分程度とし、月5件程度の相談を受けられる体制を構築すること。
- ・相談内容に応じて、関係機関と連携して対応すること。

カ 報告

- ・毎月、相談内容の報告書を電子データで県へ提出※3すること。
※3 ただし、「緊急性がある相談」及び「在宅医療・介護の管理者の対応に問題があり暴力・ハラスメントが改善されない等の相談」については、これによらず、相談内容を都度県へ報告すること。
- ・実績報告時（年度末）に、相談実績から対応の好事例集を作成し県へ提出すること。
- ・県は、必要に応じ、受託業者に対して専用相談窓口の相談内容につき報告を求めることができるものとする。受託業者は県の求めがあった場合には遅延なく電子データで報告しなければならない。

（４）その他

ア 報告書等の提出

（１）から（３）の事業が全て完了した時点で、実績報告書を作成し、県へ提出すること。

イ 打合せ協議

県と十分に協議した上で（１）から（３）の事業を実施すること。

ウ 関係書類の整備・保存

委託業務の実施に当たっては、関係帳簿類や支出根拠となる資料を整備し、委託業務終了後５年間保存すること。

６ その他

- （１）本業務委託仕様書に定めのない事項については、県と協議の上、決定するものとする。
- （２）個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を損害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行うとともに、この事業による個人情報を取扱う事務に従事する者の範囲、責任区分等を明確にし、特定された従事者以外の者が当該情報にアクセスすることがないようにしなければならない。
- （３）本業務で得た成果物についての著作権は県に帰属する。

(別表)

以下、事業者数については、参考となります。

機関区分	機関数※4
在宅医療機関 (在宅療養支援診療所、在宅療養支援病院、在宅時医学総合管理料及び施設入居時医学総合管理料届出医療機関、過去1年間※5で在宅療養管理指導の算定実績のある医療機関)	1,363
訪問看護事業所	850
在宅歯科医療機関 (在宅療養支援歯科診療所、過去1年間※5で在宅療養管理指導の算定実績のある歯科医療機関)	681
在宅患者訪問薬局 (在宅患者訪問薬剤管理指導届出薬局、過去1年間※5で在宅療養管理指導の算定実績のある薬局)	2,567
栄養ケア・ステーション	3
訪問介護事業所	1,545
訪問入浴介護事業所	47
訪問リハビリテーション事業所	42
定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所	84
夜間対応型訪問介護事業所	4
居宅介護支援事業所	1,521
小規模多機能型居宅介護事業所	274
看護小規模多機能型居宅介護事業所	38
計	9,019

※4 令和5年4月1日現在の届出数

※5 令和4年1月1日～令和4年12月31日